

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan pada bagian *Customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya, dan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada Bab I- Bab IV maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Aktifitas *Customer Service* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya sama dengan bank umum lainnya yang meliputi:
 - a. Melakukan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang datang ke kantor cabang atau melalui telepon
 - b. Melakukan penawaran produk atas nasabah yang datang ke kantor cabang (*cross selling*)
 - c. Pemesanan dan mencetak buku cek/bilyet giro dan tabungan
 - d. Melakukan pelayanan administrasi Giro, Tabungan, Deposito
 - e. Mencetak Laporan Transaksi Akhir Hari
2. Strategi yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam menjalankan upaya *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah adalah dengan cara memberikan kesempatan untuk mendapatkan reward menjadi *The Best Frontliner* dan imbalan berupa uang yang dapat mendorong semangat kerja seorang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah ditarik diatas, maka dapat disimpulkan sedikit saran untuk PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya, antara lain :

1. Hendaknya *Customer Service* melakukan pengecekan peralatan atau pengontrolan terlebih dahulu sebelum memulai pekerjaan guna menghindari keterhambatan proses transaksi kepada nasabah
2. Hendaknya *Customer Service* mencatat dan melayani kebutuhan nasabah secara manual apabila sistem jaringan yang dialami terkena gangguan serta menghubungi nasabah kembali jika sistem jaringannya sudah diperbaiki agar nasabah tidak merasa kecewa karena adanya gangguan sistem
3. Hendaknya pihak bank memberikan pelatihan secara periodik kepada *Customer Service* mengenai *Service Excellent* bagi *Frontline* tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah
4. Sebaiknya di bagian *Customer Service* diberikan kotak penilaian nasabah supaya *Customer service* dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk instropeksi diri agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni. 2008. *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Program Diploma STIE Perbanas Surabaya
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (<http://www.bri.co.id>)
- PT. Bank Rakyat Indonesia. 2015. *Product knowledge*. Surabaya: PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak
- STIE PERBANAS. 2013. *Modul Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya
- Tjiptono Fandy 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tugas Akhir. Hidayah Nuh (2010110795) “*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Mandiri Cabang Niaga Surabaya*”
- Walker Dennis 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kencana